

HELP DESK SYSTEM

Publication number: JP2004030503

Publication date: 2004-01-29

Inventor: NANBA SHIGEKI; AKIYOSHI TOSHIKI

Applicant: HITACHI SOFTWARE ENG

Classification:

- International: G06Q50/00; G06Q30/00; G06Q50/00; G06Q30/00;
(IPC1-7): G06F17/60

- European:

Application number: JP20020189204 20020628

Priority number(s): JP20020189204 20020628

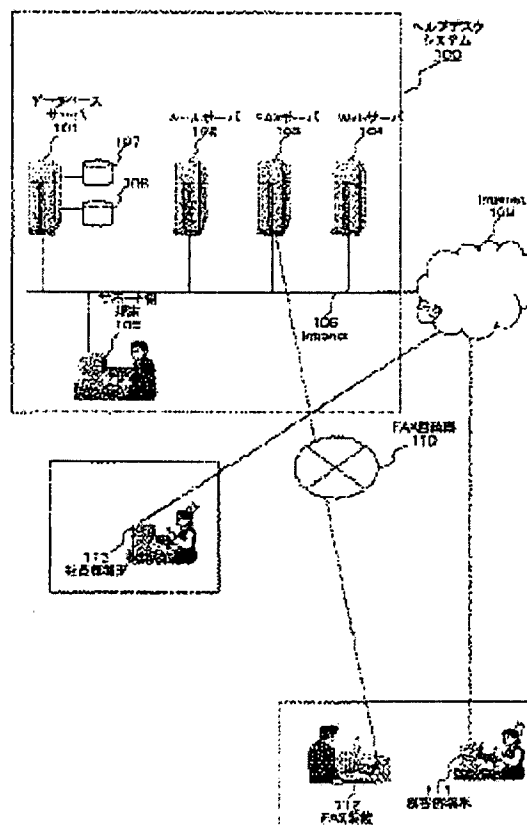
Report a data error here

Abstract of JP2004030503

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a help desk system which easily provides an answer by an answer providing method that corresponds to a questioner's desire and effectively utilizes past answer information.

SOLUTION: In this help disk system 100, a support side terminal 105 attaches a greeting message, etc., to a question and an answer inputted by a person in charge of a support service in accordance with an answer providing method desired by a customer and provides an answer by an e-mail or a fax document through a mail server 102 or a fax server 103. In addition, a web server 104 enables a customer side terminal 111 or a company member side terminal 113 to browse support information composed of past question and answer information through the Internet 109.

COPYRIGHT: (C)2004,JPO



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-30503

(P2004-30503A)

(43) 公開日 平成16年1月29日(2004.1.29)

(51) Int.Cl.⁷

G06F 17/60

F1

G06F 17/60 132

G06F 17/60 326

テーマコード(参考)

審査請求 未請求 請求項の数 2 O L (全 12 頁)

(21) 出願番号 特願2002-189204 (P2002-189204)
(22) 出願日 平成14年6月28日(2002.6.28)

(71) 出願人 000233055
日立ソフトウェアエンジニアリング株式
社
神奈川県横浜市鶴見区末広町一丁目1番4
3
(74) 代理人 100088720
弁理士 小川 真一
(72) 発明者 南波 繁樹
神奈川県横浜市中区尾上町6丁目81番地
日立ソフトウェアエンジニアリング株式
会社内
(72) 発明者 秋吉 利彰
神奈川県横浜市中区尾上町6丁目81番地
日立ソフトウェアエンジニアリング株式
会社内

(54) 【発明の名称】 ヘルプデスクシステム

(57) 【要約】

【課題】 質問者の希望に応じた回答提供方法により簡易に回答の提供を行うとともに、過去の回答情報の有効利用を図ることのできるヘルプデスクシステムを提供する。

【解決手段】 ヘルプデスクシステム100は、サポート側端末105がサポートサービスの担当者により入力された質問及び回答について、顧客の希望する回答提供方法に応じて挨拶文等を付与して、メールサーバ102、FAXサーバ103を介して電子メール又はFAX文書により回答を提供する。また、Webサーバ104によりインターネット109を介して顧客側端末111又は社員側端末113で過去の質問及び回答からなるサポート情報を閲覧可能とする。

【選択図】 図1

